

## Vnitřní předpis č. 9/2015

Verze 1

### Reklamační řád

Vnitřní předpis Reklamační řád navazuje na vnitřní předpis Vyřizování stížností a slouží jako informační předpis (návod) pro zákazníky společnosti Váš finanční dům s.r.o. (dále jen „společnost“).

1. Společnost věnuje zvýšenou pozornost obsahu stížností zákazníků na poskytování zprostředkovatelské činnosti a činnosti svých poradců. Zaměstnanci a ostatní osoby pracující pro společnost se musí řídit vnitřním předpisem Vyřizování stížností.
2. Stížnosti mohou být společnosti předány
  - a. v písemné podobě poštou na adresu Váš finanční dům s.r.o., Branická 26/43, 147 00 Praha 4 – Braník,
  - b. elektronickou poštou na adresu [obchod@vfd.cz](mailto:obchod@vfd.cz)
  - c. osobně v sídle společnosti, ,a to v digitální podobě na vybraných záznamových médiích a formátech (flash disk, CD-ROM, textový editor Word,...).
3. Stížnost je povinen přijmout statutární orgán nebo jakákoli osoba pracující pro společnost (dále jen „pracovník“) v sídle nebo kancelářích společnosti. Stížnost může přijmout také poradce mimo sídlo společnosti při jednání se zákazníkem.
4. Stížnost a podnět k výkonu státního dozoru nad provozováním činnosti pojišťovacího zprostředkovatele nebo investičního zprostředkovatele nebo zprostředkovatele spotřebitelského úvěru lze podat u České národní banky na adrese Na Příkopě 28, 115 03 Praha 1, popř. žalobu na něj u věcně a místně příslušného soudu. Je možno rovněž postupovat ve smyslu zák. č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele.
5. Spory v oblasti životního pojištění, kolektivního investování, investic, životního pojištění, spotřebitelského úvěru a stavebního spoření může řešit i Finanční arbitr se sídlem Legerova 1581/69, 110 00 Praha 1. Rovněž o tomto vždy poučí poradce zákazníka.
6. Údaje o stížnostech jsou chráněny podle zákona č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů a dle obecného nařízení na ochranu osobních údajů (GDPR).

7. Stížnost, jejíž prošetření a vyřízení náleží do působnosti jiného orgánu nebo organizace, než je společnost, postoupí vedoucí zaměstnanci příslušným orgánům a organizacím (např. pojišťovně, obchodníkovi s cennými papíry) k přímému vyřízení do 5 dnů ode dne přijetí. To přichází v úvahu zejména u stížností týkajících se produktů produktových partnerů (pojistky, cenného papíru, poskytnutého nebo zamítnutého úvěru apod.). V takových případech má zákazník možnost obrátit se přímo na příslušného poskytovatele finančního produktu:

<https://www.cpp.cz/stiznosti/>

<https://www.csobpoj.cz/podnety-stiznosti>

<https://www.koop.cz/kontakt/napiste-nam>

<https://www.rsts.cz/reklamacni-formular/>

<https://www.wuestenrot.cz/dokumenty/informace-o-postupu-vyrizovani-reklamaci-a-stiznosi>

<http://www.realityinvesting.cz/kontakt/>

<https://www.novis.eu/cz/postup-pro-stiznosti>

<https://www.slavia-pojistovna.cz/cs/namety-stiznosti-a-reseni-sporu/>

<https://www.hvp.cz/kontakt/>

<https://www.zlaterezervy.cz/kontakt/>

<https://www.flexi.cz/cs/kontakty/vase-podnety-a-pripominky>

<https://www.kb-pojistovna.cz/cs/kontakt/index.shtml>

[https://www.hypotecnibanka.cz/\\_sys\\_/FileStorage/download/2/1593/reklamacni-rad-20180101.pdf?nc=2](https://www.hypotecnibanka.cz/_sys_/FileStorage/download/2/1593/reklamacni-rad-20180101.pdf?nc=2)

<https://www.unicreditbank.cz/cs/obcane/kontakty.html>

<https://www.wood.cz/contact-us/>

<https://www.ceskapojistovna.cz/napiste-nam>

<https://www.iad.sk/cs/kontakty/spolecnost/>

<https://www.allianz.cz/kontaktujte-nas/dulezite-kontakty.html>

<https://www.sberbankcz.cz/o-bance/kontakty>

<https://www.cyrrus.cz/kontakt>

[https://www.conseq.cz/news\\_detail.asp?page=493&news=1160](https://www.conseq.cz/news_detail.asp?page=493&news=1160)

<https://www.moneta.cz/kontakt/ombudsman-pro-klienty>

Tento předpis nabývá platnosti a účinnosti dnem 1. září 2015.

Petr Martínek, jednatel